



Privacybeleid

Encare Arbozorg 2018

23 mei 2018

Inhoud

Inleiding	3
Deel 1 Verwerken van persoonsgegevens.....	5
1. Grondslag voor het verwerken van persoonsgegevens	5
2. Bewust omgaan met persoonsgegevens	6
3. Werkprocessen.....	6
4. Uitoefenen rechten betrokkene	6
5. Het beroepsgeheim van diverse hulpverleners	6
6. Evaluatie	7
7. Communicatie inzake privacybeleid	7
Deel 2 De uitvoering	8
1. De DPIA.....	8
2. Verantwoordingsplicht	8
3. Organisatorische maatregelen	8
4. Register verwerkingsactiviteiten	8
5. Uitbesteden gegevensverwerking	8
6. Functionaris gegevensbescherming (FG)	9
7. Toezicht	9
Documenten	10
Afkortingen en begrippen	11

Inleiding

Encare Arbozorg is een gecertificeerde arbodienst waar bedrijfsartsen, basisartsen in opleiding tot bedrijfsarts, overige artsen en andere professionals werken. Zij verlenen onder meer bijstand aan individuele cliënten hetgeen inhoudt dat zij werken op het gebied van individuele zorgverlening. Ten behoeve van een goede zorgverlening dienen de professionals individuele gegevens vast te leggen. Encare Arbozorg verwerkt derhalve persoonsgegevens waaronder bijzondere persoonsgegevens zoals gegevens over de lichamelijke en geestelijke gezondheid.

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is een Europese verordening en sinds 25 mei 2016 van kracht. Ook in Nederland is deze van toepassing en zal worden gehandhaafd vanaf 25 mei 2018. De AVG heeft consequenties voor ons privacybeleid.

In dit beleid staat beschreven op welke wijze Encare Arbozorg omgaat met de privacy van betrokkenen en hoe de regelgeving is geïmplementeerd in de bedrijfsvoering.

De directie hecht er waarde aan dat alle medewerkers van Encare Arbozorg goed geïnformeerd zijn en blijven én handelen volgens de richtlijnen opgesteld op basis van de AVG. Het is voor de klanten en cliënten van belang dat zij kunnen vertrouwen op de deskundigheid en zorgvuldigheid van alle medewerkers.

Visie op privacybescherming

De directie van Encare Arbozorg is zich bewust van de gevoeligheid van de gegevens die binnen de organisatie worden verwerkt en de veiligheidsrisico's die dit verwerken met zich meebrengt.

De getroffen dan wel te treffen organisatorische en technische maatregelen waarborgen dat medewerkers conform de AVG handelen, risico's op en van ongeoorloofd gebruik zoveel mogelijk worden beperkt en betrokkenen hun rechten kunnen blijven uitoefenen.

Het beleid is erop gericht dat:

- alle medewerkers zich bewust zijn van de gevoeligheid van de gegevens die zij verwerken, hun geheimhoudingsplicht en de grenzen daarvan;
- alle medewerkers weten hoe zij de verkregen gegevens dienen te verwerken;
- de systemen en programma's veilig en betrouwbaar zijn;
- de systemen voldoen aan de vereiste normen;
- datalekken zoveel mogelijk worden voorkomen;
- betrokkenen hun rechten kunnen uitoefenen.

Doel privacybeleid

Het doel van het privacy beleid is om gezamenlijk een goede dienstverlening mogelijk te maken en samen zorg te dragen dat iedere medewerker binnen de gestelde kaders kan werken zowel inzake verzuim als preventie. Het gaat hierbij niet alleen om medische maar ook om overige individuele dienstverlening. Denk hierbij aan begeleiding door een psycholoog of coach en aan arbeidshygiënische, ergonomische, veiligheids- of andere arbo-onderzoeken.

Doelgroep/reikwijdte

Het beleid is geldend voor:

- Alle medewerkers van Encare Arbozorg;
- Alle door Encare Arbozorg ingeleende medewerkers;
- Allen die in opdracht van Encare Arbozorg individuele zorg verlenen;
- Alle overige dienstverleners die betrokken zijn bij het verwerken van gegevens door Encare Arbozorg.

Het beleid is van toepassing op het verwerken van persoonsgegevens verkregen in het kader van de dienstverlening. Het gaat zowel om dienstverlening aan individuele cliënten op verzoek van de klant als op verzoek van cliënten zelf.

Verantwoordelijkheid en taakverdeling inzake privacybeleid

De directie is verantwoordelijk voor het totaal van het privacybeleid. Dit betekent niet dat de directie zelf alles doet om het beleid vorm te geven en te implementeren.

Binnen Encare Arbozorg zijn diverse personen betrokken bij het opstellen, implementeren en monitoren van het beleid. Deze personen overleggen regelmatig met zowel directie als uitvoerenden.

Binnen het MT is de Proces & Informatie manager aanspreekpunt wanneer het gaat om privacy.

Medewerkers zijn verantwoordelijk voor het op de juiste wijze verwerken van die persoonsgegevens waar zij mee te maken krijgen bij de uitvoering van hun taken of algemeen geformuleerd: "Iedere medewerker heeft een eigen verantwoordelijkheid om te handelen binnen de kaders van het privacybeleid."

Leeswijzer:

We onderscheiden 2 delen. In deel 1 is het beleid ten aanzien van verwerken van de persoonsgegevens het centrale thema; in deel 2 staat hoe Encare Arbozorg aan de verschillende eisen van de AVG voldoet, m.a.w. het uitvoeren en aantoonbaar maken van de verschillende zaken.

Deel 1 Verwerken van persoonsgegevens

1. Grondslag voor het verwerken van persoonsgegevens

Gezondheidsgegevens, medisch en psychosociaal

De dienstverlening van Encare Arbozorg bestaat voor een groot deel uit het bijstaan van de werkgever bij het vormgeven en uitvoeren van diens ziekteverzuimbeleid en preventieve taken. Het uitvoeren van het ziekteverzuimbeleid en preventieve onderzoeken betekent dat Encare Arbozorg veelal individuele contacten heeft met medewerkers/cliënten en daarin te maken krijgt met individuele persoonsgegevens. Ook op verzoek van personen zonder werkgever worden diensten verleend, zoals (rijbewijs)keuringen.

De grondslag voor de dienstverlening is gebaseerd op een wettelijke verplichting.

- *De grondslag voor de dienstverlening is gelegen in de arbeidsovereenkomstenwet. De werkgever is verplicht een arbodienst (of geregistreerd bedrijfsarts) in te schakelen ten behoeve van deskundige bijstand bij de verzuimbegeleiding en aanstellingskeuringen¹ en hij is verplicht een periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek² aan te bieden. Encare Arbozorg heeft overeenkomsten met werkgevers/klanten waarin onder meer de ziekteverzuimbegeleiding en het vrijwillig bezoeken van spreekuren en/of het doen van keuringen dan wel gezondheidsonderzoeken is opgenomen.*
- *De bedrijfsarts en zijn team voeren de individuele ziekteverzuimbegeleiding en overige spreekuren/keuringen uit. Art. 6 sub h AVG bepaalt dat gezondheidsgegevens in specifieke situaties mogen worden verwerkt (dit is o.a. verzamelen en vastleggen). Het verlenen van bedrijfsgezondheidszorg is zo'n situatie. Derhalve mogen bedrijfsartsen gezondheidsgegevens verwerken en in het verlengde daarvan ook de leden van zijn team³. Toestemming van betrokkenen is nodig voor het verlenen van vrijwillige zorg. Er bestaat dan een behandelovereenkomst waarop de WGBO ten volle van toepassing is.*
- *De WGBO bepaalt dat de arts een medisch dossier bijhoudt (art. 7:454BW).*
- *Niet alleen bedrijfsartsen verlenen individuele gezondheidszorg. Ook psychologen en bedrijfsmaatschappelijk werkers verlenen bijstand in de vorm van psychosociale begeleiding aan individuele cliënten⁴. Deze hulpverlening heeft een vrijwillige grondslag vastgelegd in een behandelovereenkomst met betrokkene. Deze hulpverleners verwerken bijzonder persoonsgegevens waarop de AVG van toepassing is.*
- *Coaching is een niet medische begeleiding waarbij wel persoonsgegevens waaronder gezondheidsgegevens worden verwerkt. De WGBO is niet van toepassing. De coach⁵ werkt met betrokken cliënt op basis van vrijwilligheid, vastgelegd in een behandelovereenkomst.*

Samenvattend

Vastleggen gezondheidsgegevens door de bedrijfsarts en zijn team berust op een wettelijke grondslag en een behandelovereenkomst met betrokkene.

Vastleggen gezondheidsgegevens door de andere professionals en hun team berust op een behandelovereenkomst met betrokkene en wettelijk of via gedragscodes van de beroepsgroep.

Voor de zorg die geleverd wordt op basis van vrijwilligheid, dient een behandelovereenkomst te worden opgemaakt.

¹ Art. 14 Arbeidsovereenkomstenwet

² Art. 18 Arbeidsovereenkomstenwet

³ De bedrijfsarts is op basis van de WGBO (art.7: 454 BW) verplicht een dossier bij te houden, zowel voor zorg in opdracht als vrijwillige zorg.

⁴ Deze professionals zijn eveneens verplicht een dossier bij te houden op basis van WGBO. Voor BPSW geldt de beroepscode bedrijfsmaatschappelijk werker (BPSW⁴, versie mei 2016). Voor psychologen geldt de beroepscode voor psychologen (2015) van het NIP. Zowel dossierplicht als beroepsgeheim worden in beide documenten genoemd.

⁵ De coach heeft een geheimhoudingsplicht op basis van de AVG

2. Bewust omgaan met persoonsgegevens

Het begint ermee dat iedereen zich voldoende bewust moet zijn van de gevoeligheid van de te verwerken gegevens en de grenzen die het verwerken daarvan met zich meebrengt. Een voldoende bewustzijn is een voorwaarde en motiveert om de juiste werkwijze te volgen.

- a. Scholing en regelmatige bijscholing vormen de basis om kennis te krijgen over, de aandacht vast te houden voor en alert te blijven op de geheimhoudingsplicht en de juiste werkwijze. De directie vindt het heel belangrijk en draagt zorg dat medewerkers tijdig worden geïnformeerd over de AVG (voorjaar 2018) en in de toekomst over wijzigingen in wet- en regelgeving aangaande privacy. Jaarlijks krijgen medewerkers een bijscholing op het gebied van privacy.
- b. Audits
In het privacyreglement (P-304-02, kwaliteitshandboek) is vastgelegd hoe medewerkers om dienen te gaan met bijzondere persoonsgegevens. Dit reglement vormt voor medewerkers de basis voor hun dagelijks handelen. Tijdens interne audits (at random en aangekondigd) wordt specifiek naar aspecten in verband met privacy onderzoek gedaan.
- c. Alle medewerkers tekenen een verklaring inzake hun geheimhoudingsplicht, ongeacht of zij al uit hoofde van hun functie een beroepsgeheim hebben. Deze verklaring maakt onderdeel uit van de arbeidsovereenkomst. Voor zover dat in het verleden niet is gebeurd zal dat in 2018 alsnog worden gerealiseerd.

3. Werkprocessen

De processen zijn of worden zodanig ingericht dat betrokken medewerkers weten wat van hen wordt verwacht en wat zij met klanten, cliënten en derden mogen communiceren.

- Autorisaties zijn aangepast aan de taken van de betrokken functionaris
- Uniformiteit in werkwijzen
- Waarschuwingen in pop-up vensters
- Melding wanneer de bewaartermijn voor de vastgelegde gegevens is verstreken wordt nog toegevoegd

4. Uitoefenen rechten betrokkene

Betrokken cliënten moeten controle kunnen uitoefenen op de gegevens die over hen zijn verwerkt en gebruik kunnen maken van hun rechten. Deze rechten zijn:

- Recht op informatie
- Inzage in verzamelde gegevens
- Rectificatie of wissen van persoonsgegevens (recht op vergetelheid)
- Gratis verkrijgen van gegevens
- Het recht van bezwaar uit te oefenen
- Dataportabiliteit
- Profilering: het recht om niet te worden onderworpen aan een louter op geautomatiseerde verwerking gebaseerd besluit
- Klachtrecht over de verwerking van zijn persoonsgegevens bij de AP

In de procedure "Privacy rechten betrokkenen" is de werkwijze beschreven.

5. Het beroepsgeheim van diverse hulpverleners

Bedrijfsartsen, psychologen en bedrijfsmaatschappelijk werkers en de met hen samenwerkende teamleden verlenen allen individuele gezondheidszorg. Ook coaches verlenen individuele zorg.

Voor al deze hulpverleners geldt dat zij op basis van de AVG een geheimhoudingsplicht hebben. Voor bedrijfsartsen en psychologen is bovendien in art. 88 wet BIG het beroepsgeheim vastgelegd.

Voor zover er specifieke beroepscode en/of gedragsregels zijn voor hulpverleners die voor of in opdracht van Encare Arbozorg werken, eist Encare Arbozorg dat deze hulpverleners zich aan de AVG én de voor hun beroepsgroep geldende regels conformeren.

6. Evaluatie

Jaarlijks of wanneer op grond van gewijzigde processen of regelgeving eerder of vaker de noodzaak zich voordoet, evalueert Encare Arbozorg het privacy beleid en de uitvoering daarvan, als onderdeel van het totale auditsysteem.

De directie zorgt voor vrijmaken van enkele medewerkers of huurt extern onderzoekers in om de evaluatie uit te voeren.

7. Communicatie inzake privacybeleid

De directie hecht aan transparantie inzake de uitvoering van het privacybeleid. Voor klanten en cliënten is het beleid ter inzage via de website van Encare Arbozorg. Bij de jaarlijkse evaluaties met de klanten is het een vast onderwerp op de agenda.

Cliënten krijgen informatie in de vorm van een informatiebrief bij de uitnodiging voor het eerste spreekuurcontact.

Wanneer klant of cliënt daarom vraagt licht de medewerker van Encare Arbozorg het beleid toe.

Deel 2 De uitvoering

Voor een goede implementatie van de AVG en het privacybeleid zijn een aantal items/maatregelen van belang. Het gaat dan om:

1. Het in kaart brengen van de risico's (DPIA)
2. Verantwoordingsplicht (accountability)
3. Organisatorische en technische beheersmaatregelen
4. Register verwerkingsactiviteiten
5. Uitbesteden gegevensverwerking
6. Functionaris gegevensbescherming (FG)
7. Toezicht

In het hierna volgende komen de maatregelen op hoofdlijnen aan bod. In de bijlages zijn de verschillende items nader uitgewerkt en vastgelegd. Achtereenvolgens komen aan bod het beleid gericht op de organisatie, medewerkers en werkwijze en het beleid ten aanzien van de systemen.

1. De DPIA

Encare Arbozorg heeft een data protection impact assessment (DPIA) uitgevoerd en zal dit bij verandering van processen herhalen. Een DPIA houdt in volgens een methodiek privacy-risico's van gegevensverwerking in kaart brengen en daarop maatregelen baseren om de risico's te verkleinen (een vorm van RI&E).

2. Verantwoordingsplicht

De verwerkingsverantwoordelijke (de directie van Encare Arbozorg) is verantwoordelijk voor de naleving van de beginselen en moet dit kunnen aantonen (art. 5 lid 2 AVG). Het aantonen vereist vastgelegde procedures, acties en audits. Verplichte maatregelen zijn naast andere, elders genoemde maatregelen:

1. het bijhouden van een register van verwerkingsactiviteiten.
2. het aantonen dat een betrokkene daadwerkelijk toestemming heeft gegeven voor een gegevensverwerking wanneer u voor een verwerking toestemming nodig heeft.

3. Organisatorische maatregelen

Organisatorische maatregelen betreffen maatregelen die te maken hebben met de medewerkers en de werkprocessen. Medewerkers dienen kennis van zaken te hebben en te weten wat van hen wordt verwacht. De werkprocessen en systemen worden/zijn zodanig ingericht dat deze ondersteunen om op de juiste wijze de gegevens te verwerken.

4. Register verwerkingsactiviteiten

Encare Arbozorg houdt zelf de acties met betrekking tot de registratie bij in een verwerkingsregister. Dit bijhouden betreft algemene verwerkingen per soort gegevens. Het gaat niet om het registreren van verwerkingen op persoonsniveau.

5. Uitbesteden gegevensverwerking

Encare Arbozorg besteedt de gegevensverwerking uit aan een softwareleverancier. Een verwerkingsovereenkomst is afgesloten.

De softwareleverancier heeft als primaire opdracht ten behoeve van de verwerkingsverantwoordelijke (Encare Arbozorg) persoonsgegevens te verwerken. Als verwerker heeft deze geen zeggenschap over de verwerkingen. Deze verwerker mag alleen handelen onder de verantwoordelijkheid van Encare Arbozorg en naar diens instructies.

Voor Encare Arbozorg betekent bovenstaande dat Encare Arbozorg verwerkingsverantwoordelijke is voor de gegevens van cliënten die de organisatie verwerkt op basis van overeenkomsten met klanten. Encare Arbozorg beslist zelf welke gegevens noodzakelijk zijn en hoe deze worden verwerkt. De opdracht van de klant is niet gericht op gegevensverwerking maar op bijvoorbeeld bijstand bij verzuimbegeleiding.

De softwareleverancier stelt een programma beschikbaar en beheert dit in opdracht van Encare Arbozorg zonder dat de leverancier rechtstreeks onder gezag van Encare Arbozorg staat. Hier is sprake van een verwerker: de softwareleverancier en verwerkingsverantwoordelijke: Encare Arbozorg die in een verwerkerovereenkomst hun samenwerking hebben vastgelegd.

6. Functionaris gegevensbescherming (FG)

De FG is een functionaris die de directie bijstaat bij het intern toezicht houden op de naleving van de AVG. Hij heeft een onafhankelijke positie. Overige taken:

- Informeren en adviseren over privacy wet- en regelgeving.
- Adviseren over en toezien op de uitvoering van DPIA's.
- Fungeren als aanspreekpunt voor betrokkenen.
- Optreden als aanspreekpunt en samenwerken met de AP.

7. Toezicht

Wanneer de Autoriteit Persoonsgegevens daarom vraagt moet Encare Arbozorg verantwoording afleggen, met andere woorden documenten overleggen waaruit blijkt op welke wijze het verwerken van persoonsgegevens is geregeld en welke organisatorische en technische maatregelen zijn getroffen.

Betrokkenen kunnen een klacht indienen bij de AP, die deze in behandeling moet nemen.

De NEN 7510 blijft geldig. Hier is geen verplichte certificering voor nodig.

Documenten

Omschrijving	Documentnaam	Versie
Verwerkingsregister	Verwerkingsregister	22-05-2018
Data protection impact assessment	DPIA impact	29-05-2018
Functionaris gegevensbescherming	Functionarissen	23-05-2018
Organisatorische en technische beheersmaatregelen	Veiligheidsmaatregelen	22-05-2018
Procedure meldplicht Datalekken	P-308-04 Melden datalekken	23-12-2015
Datalek register	F-308-04 Overzicht datalekken	04-01-2016
Privacyreglement	privacyreglement klantversie	04-11-2017
Geheimhoudingsverklaring	Geheimhoudingsverklaring	23-04-2018
Formulier recht op inzage	Toestemmingsverklaring inzage	23-04-2018
Formulier recht op vergetelheid	Toestemmingsverklaring vergetelheid	23-04-2018
Formulier recht op dataportabiliteit	Toestemmingsverklaring dataportabiliteit	23-04-2018

Afkortingen en begrippen

AP	Autoriteit Persoonsgegevens
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
BW	Burgerlijk wetboek
BPSW	Beroepsvereniging van professionals in sociaal werk
DPIA	Data protection impact assessment
NIP	Nederlands Instituut voor Psychologen
PAGO	Periodiek arbeidsgezondheidskundig onderzoek
PMO	Preventief medisch onderzoek
RI&E	Risico-inventarisatie & evaluatie
WGBO	Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst

Begrippen

Cliënt	Werknemer van aangesloten klant
Klant	Werkgever met wie de overeenkomst is afgesloten